

DB4201

武 汉 市 地 方 标 准

DB4201/T 585—2019

武汉市公共租赁住房运营管理规范

Specifications for Wuhan public rental housing operation and management

2019-10-08 发布

2019-10-18 实施

武汉市市场监督管理局
武汉市住房保障和房屋管理局

发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 房源接收 3

6 入住管理 4

7 退出管理 6

8 租金管理 7

9 房屋使用管理 8

10 安全管理 11

11 物业服务监督 11

12 档案管理 12

13 社会综合服务 12

附录 A（资料性附录） 房屋腾退通知单 14

附录 B（资料性附录） 租金催缴通知单 15

附录 C（资料性附录） 巡查记录表 16

附录 D（资料性附录） 季度巡查情况汇总表 17

附录 E（资料性附录） 整改通知单 18

附录 F（资料性附录） 维修处理和回访登记表 19

附录 G（资料性附录） 维修费用记录 20

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由武汉市住房保障和房屋管理局提出并归口。

本标准起草单位：武汉市住房保障管理中心、武汉市标准化研究院。

本标准主要起草人：周健、黄青、谢诗伟、曾伟、古小莉、张志斌、童晶、徐嫣然、蔡永辉、涂姗、黄巍、胡玉玲。

武汉市公共租赁住房运营管理规范

1 范围

本标准规定了武汉市公共租赁住房运营管理的术语和定义、基本要求、房源接收、入住管理、退出管理、租金管理、房屋使用管理、安全管理、物业服务监督、档案管理和社会综合服务。

本标准适用于武汉市政府类公共租赁住房的运营管理服务，企业自筹自建、园区配建等社会类公共租赁住房可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
- CJJ/T 117 建设电子文件与电子档案管理规范
- CJJ/T 158 城建档案业务管理规范
- DA/T 22 归档文件整理规则
- DB4201/T 534-2017 武汉市住宅物业服务等级标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共租赁住房 public rental housing

限定建设标准和租金水平，面向符合规定条件的城镇中等偏下收入住房困难家庭、新就业无房职工和在城镇稳定就业的外来务工人员出租的保障性住房。

注：以下简称公租房。

3.2

运营委托主体 entrusting subject of operational management services

通过授予职能、购买服务等方式，将公租房委托给具有相关经验的第三方组织开展运营管理服务的政府部门、政府授权的单位或产权人。

3.3

运营承接主体 entrusted subject of operational management services

代表运营委托主体提供公租房运营管理服务的组织。

3.4

共用部位 public area

住宅主体承重结构部位（包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、电梯井、楼梯间、走廊通道、管道井等由住户共同使用的建筑物及附属构筑物。

3.5

共用设施设备 public facilities

电梯、天线、照明、消防设施、安防设施、绿地、道路、沟渠、池、井、非专用车位车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等由住户共同使用的设施设备及相关场地。

3.6

自用部位 private area

入户门以内租户自用的房间、阳台以及室内墙面等部位。

3.7

自用设施设备 private facilities

入户门以内租户自用的门窗、墙面、地面、顶棚、厨卫用具、电器设备、照明设施和通向总管的供水、排水、燃气的管道，电线及水、电、气户表等。

3.8

配租 rent

向符合公租房租赁条件的对象提供住房供其居住，并按政府指导的公租房租金标准收取租金的活动。

3.9

档案管理 archives management

公租房运营管理相关档案资料的收集、整理、归档、保管和利用的活动。

4 基本要求

4.1 服务内容

公租房运营管理服务内容包括但不限于：

- a) 房源接收；
- b) 入住、退出管理；
- c) 收缴和结算租金等费用；
- d) 签订、变更、续签、终止租赁合同；
- e) 房屋使用管理；
- f) 房屋安全管理；
- g) 监督物业服务工作；
- h) 配合开展社会综合管理；
- i) 维修养护房屋自用部位及自用设施设备；
- j) 建立和管理房屋、租户档案。

4.2 服务场所

4.2.1 运营承接主体应遵循就近、便捷的原则，按照以下要求设置公租房服务站点，实行划片管理：

- a) 规模达到 500 套以上（含）的公租房小区，应设置现场服务站；
- b) 规模少于 500 套且在 200 套以上（含）的公租房小区，可设置现场服务站；
- c) 分散且每处规模少于 200 套的公租房小区，可在房屋相对集中的区域设置现场服务站。

4.2.2 运营承接主体的服务场所名称和经营标识应清晰、易于辨识。应在服务场所显著位置公开负责人和工作人员的姓名、照片和运营管理服务事项及租金缴交、维修申报、投诉建议等服务受理渠道。

4.2.3 集中建设的公租房小区，运营承接主体应在小区的出入口位置设置信息公示栏，定期公示本小区公租房租赁管理信息；分散管理的公租房，运营承接主体应将需公示的公租房租赁管理相关信息通过入户送达、手机信息传达等方式告知租户。

4.3 服务制度

运营承接主体应建立健全运营管理服务制度，包括但不限于：

- a) 房屋巡查工作制度；
- b) 房屋维修工作制度；
- c) 租金收缴及资金管理制度；
- d) 房屋安全管理制度；
- e) 投诉处理及服务改进制度；
- f) 服务人员培训及考核工作制度；
- g) 档案管理制度。

4.4 服务人员

4.4.1 运营承接主体应设置房屋管理、财务管理、档案及信息化管理、安全管理等岗位并配备相应的服务人员。

4.4.2 房屋管理服务人员应按以下要求定量配备：

- a) 规模达到 1000 套以上（含）的公租房小区，按不低于 1:200 的比例配备服务人员；
- b) 规模达到 200 套以上（含）且 1000 套以下的公租房小区，按不低于 1:150 的比例配备服务人员；
- c) 分散且每处规模少于 200 套的公租房小区，按不低于 1:100 的比例划片配备服务人员。

4.4.3 服务人员应满足以下条件：

- a) 严格遵守法律法规、职业道德规范及工作纪律；
- b) 统一工作着装，佩带统一式样的工号牌，牌上印有本人相片、姓名、职务、服务岗位、联系方式等信息；
- c) 熟悉岗位服务内容、服务标准及服务程序；
- d) 对待租户态度主动、热情、诚恳；
- e) 定期接受业务学习和培训。

5 房源接收

5.1 房源查验

5.1.1 房源查验包括但不限于以下内容：

- a) 查验房源竣工验收资料, 核实房源是否竣工并完成装饰装修工作, 且已通过相关部门的验收;
- b) 现场查看房屋结构及水、电、气、通信等自用设施设备的完好程度, 判断房屋是否满足入住条件;
- c) 逐套登记自用设施设备的品种、数量及水、电、气的起始码。

5.1.2 房源查验过程中发现的问题应及时向移交方反馈, 督促其整改。相关责任方未整改到位的, 运营承接主体可拒绝接收。

5.1.3 房源查验工作宜在 15 个工作日内完成。

5.2 房源资料交接

5.2.1 接管新交付房源时, 运营承接主体应与政府主管部门做好资料移交, 需移交的资料包括但不限于:

- a) 项目竣工验收合格证明;
- b) 交付使用证明;
- c) 建筑装饰质量验收合格证明。

5.2.2 运营承接主体发生更替时, 退出方应将本标准 5.2.1 所列资料连同下列资料一并向承接方移交:

- a) 租金收缴、欠租等情况的清册、台账和凭证;
- b) 租户档案资料;
- c) 房屋和自用设施设备档案资料;
- d) 房屋维修的受理、记录、费用、回访台账等资料;
- e) 其他与公租房运营管理服务相关的重要事项记录。

5.2.3 资料交接工作宜在运营承接主体发生更替 5 个工作日内完成。

6 入住管理

6.1 协助选房配租

6.1.1 公租房进行首次配租时, 运营承接主体应按照下列程序做好选房工作:

- a) 前期筹备。制定选房工作方案, 确定选房场所、选房时间和选房规则, 制作项目楼盘信息, 将选房规则及项目楼盘等重要选房信息在选房现场予以公示;
- b) 组织看房活动。正式选房前 15 日内, 为选房对象安排选房时间、批次和场次, 声明选房规则和注意事项, 组织其在项目现场了解房屋朝向、楼层、户型、面积、租金标准等具体情况;
- c) 正式选房。依据选房顺序号, 分批次和场次组织选房对象选定承租房屋, 发放配租确认通知书;
- d) 信息公示。在选房现场公布选房结果, 并报送政府主管部门;
- e) 信息告知。告知选定房屋的对象签订租赁合同的时间、地点、需缴费用等信息。

6.1.2 公租房实行日常配租时, 运营承接主体应根据政府主管部门制定的配租方案组织符合配租条件的对象进行选房配租。

6.1.3 对于取得选房资格无故不参加选房或参加选房后放弃租赁权利的对象, 运营承接主体应在 3 个工作日内报送政府主管部门处理。

6.1.4 单个配租项目选房配租工作不宜超过 30 天。配租项目规模较大或发生其他特殊情况的, 可适当延长, 但不宜超过 60 天。

6.2 签订租赁合同

6.2.1 运营承接主体应按照下列程序与配租对象签订租赁合同：

- a) 核对基本信息。核对配租对象的身份证明、配租确认通知书、公租房租赁资格证明等信息是否与政府主管部门核发的配租人员信息相符；
- b) 签订合同文本。提醒配租对象阅读合同条款，双方签字确认；
- c) 收取相关费用。包括租金、履约保证金、押金等；
- d) 收回配租凭证。包括配租确认通知书、公租房租赁资格证明等。

6.2.2 运营承接主体应将收回的配租凭证一并交予政府主管部门。

6.2.3 租赁合同一式三份，运营承接主体留存一份，其余两份分别交予租户及政府主管部门留存。

6.2.4 配租对象因特殊情况未能按时签订租赁合同，运营承接主体应与其另行商定签订合同的时间，宜在原定签订合同之日起 10 个工作日内完成合同签订工作。逾期仍未签订租赁合同的，运营承接主体应及时报送政府主管部门处理。

6.2.5 租赁合同签订工作宜与选房配租工作同步完成。遇特殊情况可适当延长，但合同签订时间宜在选房配租工作完成后 15 天内完成。

6.3 办理入住手续

6.3.1 运营承接主体应告知租户在租赁合同签订完成后的 15 天内办理入住。不能在规定时限内办理的，运营承接主体可视同其放弃租赁权利，并报送政府主管部门处理。

6.3.2 运营承接主体应提供专门场所并配备接待人员为租户办理入住手续。

6.3.3 运营承接主体应按照下列程序为租户办理入住手续：

- a) 核对租户基本信息，包括租赁合同、缴费单据、身份证明等；
- b) 采集租户入住信息，包括租户个人及家庭成员姓名、性别、年龄、身份证号、亲属关系、个人影像等；
- c) 留存租户的档案资料，包括租户个人及家庭成员的身份证明、户口簿等；
- d) 协同租户进行入户查验，查验具体事项包括但不限于：
 - 房屋主体结构、配套设施设备及装饰装修的完好程度；
 - 水、电、气等自用设施设备的安装情况；
 - 水、电、气的读数。

6.3.4 运营承接主体应在租户入户查验无异议后要求租户对公租房使用相关事宜进行签字确认，并向其移交房屋钥匙，同时发放房屋使用的相关资料，包括但不限于：

- a) 服务机构与配套设施介绍；
- b) 公共交通指引；
- c) 物业服务指引；
- d) 安全防范须知；
- e) 入住、退出流程；
- f) 租金缴纳规定；
- g) 房屋及自用设施设备维修维护事项；
- h) 房屋合理使用要求；
- i) 小区相关管理规约。

6.3.5 租户入住前，运营承接主体应对房屋及自用设施设备进行彻底检修和维护，检修和维护内容包括但不限于：

- a) 房屋及自用设施设备的检修（门窗、燃气、电路、水路等）；

- b) 室内卫生清洁和必要消毒（洁具、油烟机等）。

7 退出管理

7.1 主动退出

7.1.1 受理退出申请

运营承接主体应按以下程序受理租户退出申请：

- a) 告知租户办理退出房屋的手续及相关流程；
- b) 核实政府主管部门退出实物保障的认定材料；
- c) 约定入户查验及租户搬离时间。

7.1.2 入户查验

7.1.2.1 入户查验时发现租户存在破坏房屋结构、损坏自用设施设备等情形的，运营承接主体应要求租户承担恢复或修复责任。租户无法自行处理的，运营承接主体可代为修复，并做好以下工作：

- a) 告知租户恢复或修复费用从其押金或履约保证金中扣除，不足的部分要求租户补齐；
- b) 租户拒不承担相应费用的，运营承接主体应按规定进行追缴，保留相关证据，并报运营委托主体处理。

7.1.2.2 入户查验时，运营承接主体应核实房屋水、电、气等的使用情况，提醒租户及时结清水、电、气、物业等费用。

7.1.2.3 入户查验后，运营承接主体应告知物业服务企业与租户办理物业使用相关手续。

7.1.2.4 退出手续宜在入户查验后的3个工作日内办结。不能按时办结的，应与租户另行约定办理时间，宜在入户查验后10个工作日内办结退出手续。

7.1.3 费用结算

主动退出费用结算应符合本标准8.4的相关规定。办理费用结算的同时，应做好房屋钥匙及相关物品的移交，留存租户签字确认资料。

7.1.4 房屋清理

7.1.4.1 运营承接主体应督促租户清理个人物品，租户搬离后，运营承接主体应对房屋进行必要的清理，并更换锁芯。

7.1.4.2 对于租户明确表示要遗弃的物品，应保留租户确认遗弃的信息，并按规定清理和处置。

7.1.4.3 对于租户未明确表示要遗弃，或因租户死亡、失联等情况无法清理的物品，应在公安、房管、街道社区等部门、单位的监督下进行妥善清理和处置，并将清理、处置时间和结果等信息在一定范围内予以公告。

7.1.5 资料归档及信息上报

退出手续办结后，运营承接主体应及时进行资料归档，并在5个工作日内报送政府主管部门。

7.2 被动退出

7.2.1 运营承接主体发现租户存在以下违规违约行为时应履行提醒劝阻义务，经提醒劝阻拒不整改且拒绝主动退出的，运营承接主体应做好证据保全工作，及时报送政府主管部门处理。违规违约行为包括但不限于：

- a) 无故拖欠租金累计 6 个月以上，经催缴仍不缴纳的；
- b) 无正当理由连续 6 个月以上闲置房屋的；
- c) 出租、转租、出借、擅自调换房屋的；
- d) 损毁、破坏房屋，擅自改变房屋用途、结构、配套设施设备及装饰装修，拒不恢复原状或者使用不当造成重大损失的；
- e) 利用房屋从事违法活动的；
- f) 寻衅滋事破坏公共秩序与安全，警告三次仍然不改正的。

7.2.2 经政府主管部门认定不再具备租赁资格的租户，运营承接主体应向其下达《房屋腾退通知单》（模版参见附录 A），督促其及时办理退出手续。

8 租金管理

8.1 管理原则

公租房租金、履约保证金和押金应遵循专户存储、专款专用的原则，如出现资金截留、流失等情形，运营承接主体应当负责赔付。

8.2 租金收缴

8.2.1 运营承接主体应设置专岗专人负责租金收缴工作，其主要职责包括：

- a) 按规定做好租金收取、退出结算等工作；
- b) 做好租金收支的账务管理，确保账目清晰，账实相符；
- c) 规范制作租金台账、缴款单及记账；
- d) 按时与银行和相关部门对账；
- e) 按要求及时报送租金报表；
- f) 对未及时缴交租金的租户进行催缴；
- g) 做好票据领取、使用和核销的管控。

8.2.2 运营承接主体应在每季度结束后 5 个工作日内将当季租金收入缴存至运营委托主体指定的监管账户。

8.2.3 运营承接主体可根据实际情况，采取多种租金收缴方式，包括但不限于：

- a) 安排工作人员入户收缴；
- b) 设置租金缴纳窗口集中收缴；
- c) 提供银行划扣或第三方支付等电子缴费方式收缴。

8.3 欠租催缴

8.3.1 运营承接主体应于每季度末对租金滞缴情况进行分析，必要时可进行入户调查和核实，同时将相关信息报送政府主管部门。

8.3.2 运营承接主体可采取电话、入户、送达《租金催缴通知单》（模版参见附录 B）等方式督促欠租的租户补缴租金。

8.3.3 对经多次催缴仍不缴纳租金或无法联系的租户，运营承接主体应及时清算账目、保留催缴证据，必要时可启动司法程序，并报运营委托主体备案。

8.4 退出结算

8.4.1 运营承接主体应做好房屋租金、押金、履约保证金等费用的结算工作，结算时运营承接主体应提供费用结算清单并由租户签字确认。

8.4.2 退出时发现租户欠租的，欠缴的租金应从其履约保证金中扣除，不足的部分要求租户补齐。租户拒绝补齐的，运营承接主体应积极追缴，并报予运营委托主体，必要时可启动司法程序。

8.4.3 腾退的租户未按期进行费用结算的，运营承接主体应及时主动联系租户。租户拒不配合的，应及时清算账目、保留证据，并报予运营委托主体，必要时可启动司法程序。

9 房屋使用管理

9.1 房屋巡查

9.1.1 运营承接主体应制定房屋巡查计划，每套房屋每季度巡查不少于1次。

9.1.2 房屋巡查事项包括但不限于：

- a) 是否存在违章搭建，损毁、破坏房屋，擅自改变房屋用途、结构、配套设施设备及装饰装修等情形；
- b) 是否存在出租、转租、出借、擅自调换、长期闲置等情形；
- c) 是否存在侵占共用部位、破坏共用设施设备、私接乱拉电线、存放易燃易爆危险品、堵塞消防通道，以及其他严重影响安全管理的情形；
- d) 是否存在利用房屋从事违法活动的情形；
- e) 是否存在瓷砖、墙面水泥脱落、开裂，电器开关、插座松动，门窗变形，电线老化、裸露，燃气泄漏，以及其他因自然损耗、老化引起的安全隐患；
- f) 是否存在租户人为造成的安全隐患；
- g) 是否存在梁柱断裂、墙体沉降开裂等房屋建筑结构安全问题。

9.1.3 房屋巡查应不少于2名工作人员同行，并佩戴工作证件。

9.1.4 房屋巡查人员应整理填写《巡查记录表》（模版参见附录C），对巡查中发现的违规违约行为做好记录，告知当事人违规违约行为事实及享有的陈述和申辩权利，双方签字确认。出现租户不配合、不认可、不签字的情况时，以巡查人员的巡查记录为主要依据。

9.1.5 房屋巡查人员每季度应至少进行1次入户调查，掌握租户个人及家庭成员变化情况。发现租户居住人口、家庭关系、收入等情况有变化时，应向相关的政府主管部门反映。

9.1.6 房屋巡查人员应将发现但拒不整改、群众举报反映以及违反政府部门相关禁止性规定的行为纳入巡查重点。

9.1.7 运营承接主体每季度应对违规违约使用房屋情况进行汇总整理，形成《季度巡查情况汇总表》（模版参见附录D）报送政府主管部门。

9.2 问题处置

9.2.1 运营承接主体发现以下情况时，按照相应方式处理：

- a) 损毁、破坏房屋，擅自改变房屋用途、结构、配套设施设备及装饰装修的，巡查人员应立即拍照取证，联系租户告知其行为违反的相关规定，送达《整改通知单》（模版参见附录E）并督

促其按要求整改；

- b) 出租、转租、出借、擅自调换、长期闲置房屋的，巡查人员应立即联系租户告知其行为违反的相关规定，送达《整改通知单》并督促其按要求整改；
 - c) 违章搭建、侵占共用部位、破坏共用设施设备、私接乱拉电线、存放易燃易爆危险品、堵塞消防通道的，巡查人员应立即拍照取证并告知物业服务企业和相关部门，联合督促整改；
 - d) 利用房屋从事违法活动的，巡查人员应及时报告公安机关；
 - e) 存在瓷砖、墙面水泥脱落、开裂，电器开关、插座松动，门窗变形，电线老化、裸露，以及其他因自然损耗、老化引起的安全隐患，巡查人员应及时通知维修主体处理并做好记录；
 - f) 存在燃气泄漏，以及租户人为造成的安全隐患，巡查人员应要求租户及时采取安全防范措施并做好记录；
 - g) 存在梁柱断裂、墙体沉降开裂等房屋建筑结构安全问题，巡查人员应及时报告相关部门。
- 9.2.2 运营承接主体应督促违规违约租户在规定时间内进行整改，并跟踪整改进度。对拒不整改或一个月内3次下达整改通知单仍未整改的，应及时报送政府主管部门处理。
- 9.2.3 运营承接主体接到政府主管部门转办、媒体曝光或群众反映的线索，应立即对情况予以核实，协助相关部门进行处理。
- 9.2.4 发现房屋经纪机构发布或提供公租房出租、转租等经纪业务时，运营承接主体应及时收集相关信息，报送政府主管部门处理。

9.3 维修管理

9.3.1 维修职责

运营承接主体的维修职责主要包括：

- a) 受理报修及现场查看；
- b) 界定维修范围及责任，移交相应的维修主体处理；
- c) 组织租户进行维修验收；
- d) 组织维修回访。

注：维修的范围主要指房屋自用部位、自用设施设备。

9.3.2 受理报修

9.3.2.1 运营承接主体应按照“分区划片、就近申请、统一受理”的原则安排专人受理租户报修申请，并可通过以下方式建立报修渠道：

- a) 在宣传资料中公布报修电话；
- b) 在楼栋或租户集中出入场所公示报修电话；
- c) 鼓励通过微信、QQ等信息化工具或平台提供报修受理服务。

9.3.2.2 运营承接主体应及时响应租户报修信息。一般故障或损坏报修，工作人员宜在2小时内到达现场；紧急故障或损坏报修（含有事故风险的报修），工作人员宜在30分钟内到达现场。

9.3.3 组织维修

9.3.3.1 保修期内维修

9.3.3.1.1 公租房在保修期内的维修按照政府、行业的规定或政府主管部门与房源提供主体的相关约定执行，运营承接主体应知晓房屋自用部位、自用设施设备的保修范围、保修期限、维修责任等情况，明确相关的维修主体及联系方式。

9.3.3.1.2 公租房自用部位、自用设施设备在保修期内出现质量问题的，运营承接主体应做好下列工作：

- a) 及时通知相关的维修主体；
- b) 根据损坏及紧急程度约定修复时限；
- c) 督促维修主体在约定时限内完成维修。

9.3.3.2 室内日常维修

9.3.3.2.1 运营承接主体负责公租房自用部位、自用设施设备保修期满后的日常维修工作。日常维修应满足下列要求：

- a) 自受理维修申请后 48 小时内修复，爆管、线路短路、管道堵塞等影响租户生活的紧急维修不得超过 2 小时。若因缺少材料而无法在规定时限内修复的，应先采取应急措施，再另行约定修复时间，最长不宜超过 5 个工作日；
- b) 维修及时率达到 95%以上。

9.3.3.2.2 房屋自用部位的日常维修主要包括：

- a) 地面面层局部修补，吊顶局部破损修复，卫生间、厨房、阳台等地面渗漏的处理；
- b) 墙面修补及渗水处理；
- c) 瓷砖开裂、空鼓、翘边，阳角线、踢脚线松脱等问题的处理；
- d) 部分老化电线的更换、重排；
- e) 室内防水层的补漏，给排水管道、阀门渗漏处理等。

9.3.3.2.3 房屋自用设施设备的日常维修主要包括：

- a) 门窗整修、拆换五金配件、更换玻璃、修理门锁、门窗油漆修补等；
- b) 抽油烟机、热水器、灯具、橱柜、洁具用品、晾衣架、插座、空气开关、漏电保护器、配电箱等设施设备故障的修理。

9.3.3.2.4 室内专项维修

公租房保修期满后自用部位、自用设施设备因自然属性或正常使用导致损耗，需较大范围修补或更换（室内整体翻修、大件设施设备更换等）时，政府主管部门或产权人可另行委托第三方进行维修，运营承接主体应做好下列配合工作：

- a) 有事故风险或影响租户生活的维修立即采取临时维修或防范措施；
- b) 收集现场资料，在 1 个工作日内报予维修主体处理；
- c) 协助配合维修主体尽快维修。

9.3.3.3 其他说明

公租房出现如下情形之一的，维修责任应由租户自行承担，运营承接主体可提供有偿服务：

- a) 租户擅自改变房屋原有设施、使用功能以及内部结构；
- b) 易损易耗品（灯泡、水暖五金件等）的维修、更换；
- c) 因租户保管不当或使用不当造成的损坏或故障；
- d) 租户自行配置的设施设备和装饰装修的损坏。

9.3.4 维修回访

9.3.4.1 房屋维修结束，运营承接主体应安排专人进行回访，并做好回访记录，维修回访率不低于 50%。

9.3.4.2 回访时间应安排在验收合格后 5 个工作日内。其中，紧急故障或损坏维修（含有事故风险的维修）宜在 2 个工作日内回访；漏水项目维修宜在 3 个工作日内回访。

9.3.4.3 运营承接主体可采取电话联系、现场查看、集中座谈等形式开展回访，回访内容包括但不限于：

- a) 向在维修现场的承租人或共同居住人了解维修人员服务情况；
- b) 征询改进意见；
- c) 记录被回访人姓名或请其签名。

9.3.4.4 对回访中发现的问题，应在 24 小时内通知维修人员核实并整改。

9.3.5 维修台账

运营承接主体应建立公租房房屋维修台账，内容包括维修处理和回访登记表（模版参见附录F）、维修费用记录（模版参见附录G）等。

9.4 其他要求

9.4.1 运营承接主体应密切关注所有租户的租赁期限，对于租赁期临近届满的租户，应提醒其在规定时限内办理相关手续。经政府主管部门审核并批准续租的，运营承接主体应与租户重新签订租赁合同。

9.4.2 租赁期内，经政府主管部门核定，运营承接主体应为租金标准、共同承租人等情况发生调整的租户办理租赁合同变更手续。

9.4.3 经政府主管部门同意进行房屋调换的，运营承接主体应为租户办理退房与重新入住、租赁合同变更或重签等手续。

10 安全管理

10.1 运营承接主体应设置专门的安全管理岗位，每个服务站点至少配备 1 名专（兼）职安全管理责任人，工作职责主要包括：

- a) 定期组织安全检查，排查房屋居住安全隐患；
- b) 开展安全宣传，引导租户正确使用房屋及自用设施设备；
- c) 建立公租房安全管理台账，定期整理安全工作资料并形成记录档案。

10.2 运营承接主体每季度应至少开展 1 次安全检查。主要检查小区是否存在楼宇沉降倾斜、墙体及附着物脱落、井盖松动缺损、电梯故障、燃气管道泄漏、消防及安防设施设备损坏缺失等安全隐患。发现问题应及时告知小区物业服务企业、相关责任部门或单位，督促其进行处理。

10.3 运营承接主体应开展对租户的安全防范和法制宣传工作，每年不少于 4 次。

10.4 运营承接主体应重点关注孤寡空巢老人、残疾或行动不便人群等租户，可采取入户宣传、定期走访等方式帮助其消除安全隐患。

10.5 运营承接主体应与物业、公安、消防和街道、社区保持密切联系，开展安全联防活动。

10.6 运营承接主体应督促物业服务企业按照 GB 2894 和 GB 15630 相关要求设置公租房消防安全标志。

11 物业服务监督

11.1 公租房所属小区共用部位和共用设施设备的管理和维修按照政府、行业对普通住宅小区的相关规定执行。运营承接主体应与公租房产权人签订业主权利委托协议，明确运营承接主体可行使的业主权利，主要包括：

- a) 参加业主大会会议，行使投票权；
- b) 选举业主委员会成员，并享有被选举权；
- c) 监督业主委员会的工作；
- d) 督促物业服务企业履行物业服务合同；
- e) 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；
- f) 监督共用部位、共用设施设备专项维修资金的管理和使用。

11.2 运营承接主体应按照 DB4201/T 534-2017 中附录 B 的相关要求对公租房小区物业管理情况进行检查，发现问题应督促物业服务企业限期整改，确保每季度检查不少于 1 次。

11.3 运营承接主体应督促租户遵守业主公约，配合物业管理。

12 档案管理

12.1 运营承接主体应对公租房在运营管理过程中形成的文件资料进行收集、整理、归档及统计，维护档案的完整、安全。

12.2 运营承接主体应按照“一套一档”的要求建立公租房房源档案，收集归档范围为：

- a) 基本情况材料，包括：
 - 房屋来源证明材料；
 - 房屋地址、所属项目或者小区名称、房间号、户型、面积等；
 - 房屋主体结构、配套设施设备及装饰装修完损情况；
 - 房屋自用设施设备的品种与数量，水、电、气表的起始码等。
- b) 使用情况材料，包括：
 - 租户家庭成员组成、身份证号、家庭主要成员联系方式等信息；
 - 租户租赁合同、租赁期限、租金标准、租金收缴等情况；
 - 租户租金标准、家庭成员变更材料；
 - 房屋入住、退出交接手续；
 - 租户不良信用记录及违规违约行为查处材料；
 - 房屋维修记录等。

12.3 运营承接主体可建立运营管理服务专项档案，专项档案的内容包括但不限于：

- a) 各类参观、考察、考评等活动资料；
- b) 租户或房屋突发的重大事件、事故资料；
- c) 政府主管部门与运营承接主体工作往来的资料。

12.4 运营承接主体应建立电子档案，电子档案应与相应纸质档案的内容保持一致。

12.5 公租房纸质档案的立卷应符合现行行业标准 CJJ/T 158 和 DA/T 22 的要求。

12.6 公租房电子文件的整理归档应符合国家现行标准 GB/T 18894 和 CJJ/T 117 的相关要求。

12.7 租户纸质档案、重大突发事件或事故档案应长期保存，租户电子档案、房源纸质档案和房源电子档案保管期限应为永久。

13 社会综合服务

13.1 运营承接主体应配合做好社会综合管理工作，包括但不限于：

- a) 协助处理租户的信访投诉；
- b) 配合开展群众服务和社区公益活动；
- c) 配合开展住房保障政策和法制宣传；

- d) 配合相关部门做好各类慰问走访工作；
- e) 配合处置群体性事件及其他应急事件；
- f) 配合政府部门、相关单位开展执法行动。

13.2 运营承接主体应积极配合做好信访维稳工作，设置专门的工作人员处理信访投诉。对于群访、媒体关注的重大事件，应及时调查核实并向相关部门反馈情况。

13.3 运营承接主体可结合租户的需求，按便民、利民的原则提供便捷服务。

13.4 运营承接主体应定期组织召开租户代表参加的联席会，发放满意度调查问卷，征询各项服务改进意见和建议。

附 录 A
(资料性附录)
房屋腾退通知单

图A. 1给出了房屋腾退通知单模版。

编号：

房屋腾退通知单

_____：

经政府主管部门认定，你所在家庭因□出现违规违约情形□人均收入超标□人均住房面积超标□其他：_____，不再符合公共租赁住房租赁条件，请你于_____年_____月_____日前搬离所承租住房（_____小区_____栋_____单元_____号）并到我单位办理租金结算及腾退手续。逾期不腾退所承租住房的，根据我市公共租赁住房管理的有关规定，自_____年_____月_____日起，按照_____元/平方米·月标准计收租金。

特此通知

联系人：
联系电话：
联系地址：

运营承接主体（公章）

年 月 日

编号：

房屋腾退通知单回执

送达人		送达时间	
签收人		签收时间	
备注	如拒签，通过街道、社区、物业工作人员见证送达		

图A. 1 房屋腾退通知单模版

附 录 B
(资料性附录)
租金催缴通知单

图B. 1给出了租金催缴通知单模版。

编号：

租金催缴通知单

_____：

你所承租的_____小区_____栋_____单元_____号公共租赁住房，截至_____年____月____日，累计欠缴租金_____元。请你自收到本通知之日起_____个工作日内到我单位补缴，逾期不补缴的，我单位将通过司法途径予以追缴。

特此通知

联系人：

联系电话：

联系地址：

运营承接主体（公章）

年 月 日

编号：

租金催缴通知单回执

送达人		送达时间	
签收人		签收时间	
备注	如拒签，通过街道、社区、物业工作人员见证送达		

图B. 1 租金催缴通知单模版

附 录 C
(资料性附录)
巡查记录表

表C.1给出了巡查记录表模版。

表 C.1 巡查记录表

巡查记录表			
巡查房屋：_____小区_____栋_____单元_____号 巡查时间：_____年_____月_____日 租户姓名：_____ 身份证号：_____ 租户所属区、街道、社区：_____区_____街道_____社区 租户签字：_____ 巡查人签字：_____			
检查项目	检查内容	检查情况	整改措施
(一) 房屋合规 使用情况	1. 是否违章搭建	是 ☐ 否 ☐	
	2. 是否改变房屋用途	是 ☐ 否 ☐	
	3. 是否损毁、破坏房屋，拆改房屋结构、配套设施设备及装饰装修	是 ☐ 否 ☐	
	4. 是否出租、转租、出借房屋	是 ☐ 否 ☐	
	5. 是否擅自调换房屋	是 ☐ 否 ☐	
	6. 是否长期闲置房屋	是 ☐ 否 ☐	
	7. 是否利用房屋从事违法活动	是 ☐ 否 ☐	
(二) 房屋安全 使用情况	1. 是否存在瓷砖、墙面水泥脱落、开裂等情况	是 ☐ 否 ☐	
	2. 是否存在门窗变形等情况	是 ☐ 否 ☐	
	3. 是否存在电器开关、插座松动等情况	是 ☐ 否 ☐	
	4. 是否存在私接乱拉电线等情况	是 ☐ 否 ☐	
	5. 是否存在电线老化、裸露等情况	是 ☐ 否 ☐	
	6. 是否存在燃气泄漏等情况	是 ☐ 否 ☐	
	7. 是否侵占共用部位、堵塞消防通道等情况	是 ☐ 否 ☐	
	8. 是否存在存放易燃易爆危险品等情况	是 ☐ 否 ☐	
(三) 其他情况 或说明			

附 录 D
(资料性附录)
季度巡查情况汇总表

表D. 1给出了季度巡查情况汇总表模版。

表 D. 1 季度巡查情况汇总表

____年 第____季巡查汇总表					
违法违规情形: ____起		已整改: ____起	未整改: ____起	未整改占比: ____%	
安全隐患: ____处		已整改: ____处	未整改: ____处	未整改占比: ____%	
其它问题: ____起		已整改: ____起	未整改: ____起	未整改占比: ____%	
共发生: ____起 (处)		已整改: ____起 (处)	未整改: ____起 (处)	未整改占比: ____%	
检查项目	检查内容	发生起 (处)	已整改起 (处)	未整改起 (处)	备注(必要性说明)
(一) 房屋合规 使用情况	1. 违章搭建				
	2. 改变房屋用途				
	3. 损毁、破坏房屋, 拆改房屋 结构、配套设施设备及装饰装 修				
	4. 出租、转租、出借房屋				
	5. 擅自调换房屋				
	6. 长期闲置房屋				
	7. 利用房屋从事违法活动				
(二) 房屋安全 使用情况	1. 瓷砖、墙面水泥脱落、开裂 等情况				
	2. 门窗变形等情况				
	3. 电器开关、插座松动等情况				
	4. 私接乱拉电线等情况				
	5. 电线老化、裸露等情况				
	6. 燃气泄漏等情况				
	7. 侵占共用部位、堵塞消防通 道等情况				
	8. 存放易燃易爆危险品等情况				
(三) 其他情况 或说明					

填报人: 填报时间: 年 月 日 填报单位: 名称 (公章)

附 录 E
(资料性附录)
整改通知单

图E. 1给出了整改通知单模版。

编号：

整改通知单

_____：

我单位于_____年_____月_____日对你所承租的_____小区_____栋_____单元_____号公共租赁住房进行巡查时发现存在下列违反公共租赁住房相关管理规定的情形：

☐ 改变房屋用途

☐ 损毁、破坏房屋，拆改房屋结构、配套设施设备及装饰装修

☐ 出租、转租、出借

☐ 擅自调换

☐ 长期闲置

☐ 其他：

请你自收到本通知之日起_____天内完成整改。逾期未按要求整改的，我单位将报送政府主管部门予以处理。

特此通知

联系人：

联系电话：

联系地址：

运营承接主体（公章）

年 月 日

编号：

整改通知单回执

送达人		送达时间	
签收人		签收时间	
备注	如拒签，通过街道、社区、物业工作人员见证送达		

图 E. 1 整改通知单模版

附 录 F
(资料性附录)
维修处理和回访登记表

表F. 1给出了维修处理和回访相关表格模版。

表 F. 1 维修处理和回访登记表

维修处理登记表					
20 年 () 号					
维修类型	☐ 紧急维修 ☐ 一般维修			报修时间	年 月 日 时 分
报修房屋	_____小区_____栋_____单元_____号				
报修人			报修人电话		
到场时间	年 月 日 时 分		维修完成时间	年 月 日 时 分	
维修情况					
维修人		验收人		租户签字	

维修回访登记表					
20 年 () 号					
回访方式	☐ 电话回访 ☐ 现场查看 ☐ 集中座谈				
维修完成时间	年 月 日 时 分		回访时间	年 月 日 时 分	
维修质量	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意				
响应速度	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意				
服务态度	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意				
总体评价	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意				
维修人		回访人		被回访人	

附 录 G
(资料性附录)
维修费用记录

表G.1给出了维修费用记录相关表格模版。

表 G.1 维修费用记录

维修费用记录				
20 年 () 号				
维修房屋	_____小区_____栋_____单元_____号			
维修内容			维修材料提供	☐ 维修单位 ☐ 租户
维修工日	人次	日	金额 (元)	
使用材料名称		数量	单位	单价 (元)
维修金额 (元)			维修人	